

ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΗΣ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ  
ΚΑΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

δυνάμει του Ν.84(Ι)/2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται (εφεξής «ο Νόμος»).

**Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

Με τη συμπλήρωση του παρόντος εντύπου φυσικά πρόσωπα δύνανται να υποβάλλουν παράπονο στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο κατά χρηματοοικονομικής επιχείρησης, που αφορά διαμαρτυρία ή αντίρρηση ή διαφορά ύψους μέχρι το ποσό των εκατόν εβδομήντα χιλιάδων ευρώ (€170.000), νοουμένου ότι πληρούνται σωρευτικά οι προϋποθέσεις, που προνοούνται στα άρθρα 9 και 10 του Νόμου.

Οι εν λόγω προϋποθέσεις είναι οι εξής:

(α) Το παράπονο να υποβάλλεται από καταναλωτή.

(β) Ο καταναλωτής να έχει προηγουμένως υποβάλει γραπτώς το παράπονό του προς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά της οποίας στρέφεται το παράπονο, εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) μηνών από την ημερομηνία που έλαβε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς, κατά την άποψή του, πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου.

(γ) Ο καταναλωτής να έχει λάβει απάντηση από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση επί του παραπόνου του, η οποία δεν τον ικανοποιεί, εντός καθορισμένης προθεσμίας τριών (3) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου ή να μην έχει λάβει απάντηση από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση μετά την πάροδο της προθεσμίας. Το παράπονο να υποβάλλεται στον Επίτροπο εντός προθεσμίας τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της απάντησης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή της λήξης της προθεσμίας κατά την οποία η χρηματοοικονομική επιχείρηση όφειλε να απαντήσει στον καταναλωτή.

(δ) Η χρηματοοικονομική επιχείρηση κατά της οποίας στρέφεται το παράπονο να λειτουργούσε, κατά τον χρόνο στον οποίο αναφέρεται το παράπονο βάσει νόμιμης άδειας λειτουργίας ή δυνάμει καθεστώτος ελεύθερης εγκατάστασης.

(ε) Η συναλλαγή να εμπύπτει στις εποπτικές αρμοδιότητες των αρμόδιων εποπτικών αρχών.

(στ) Να μην έχει ήδη εκδοθεί απόφαση για το ίδιο παράπονο από Δικαστήριο της Δημοκρατίας και να μην εκκρεμεί δικαστική διαδικασία για την εξέταση του ίδιου παραπόνου.

Το παράπονο υποβάλλεται στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο:

(α) Δια χειρός ή ταχυδρομικά στη διεύθυνση **Λεωφόρου Λόρδου Βύρωνος 13, 1096, Λευκωσία** ή **Τ.Θ. 25735, 1311**

(β) Μέσω τηλεομοιότυπου (φαξ) στο **22-660584** ή στο **22-660118**

(γ) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στη διεύθυνση [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

Το παράπονο πρέπει να συνοδεύεται με την απόδειξη πληρωμής του τέλους των είκοσι ευρώ (€20). Η πληρωμή μπορεί να γίνει σε έναν από τους ακόλουθους λογαριασμούς:

(α) Συνεργατική Κεντρική Τράπεζα ή Συνεργατικό Πιστωτικό Ίδρυμα,

IBAN: **CY16 0070 1010 0000 0000 4002 8214** Swift code & BIC Code: **CCBKCY2N**

(β) Ελληνική Τράπεζα, IBAN: **CY78 0050 0109 0001 0901 7087 6401** Swift code & BIC Code: **HEBACY2N**

(γ) Τράπεζα Κύπρου, IBAN: **CY52 0020 0195 0000 3570 1944 4789** Swift code & BIC Code: **BCYPCY2N**

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλούμε όπως απευθύνεστε στις αναρτήσεις της ιστοσελίδας του Φορέα ([www.financialombudsman.gov.cy](http://www.financialombudsman.gov.cy)).

**Β. ΨΕΥΔΕΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΡΥΨΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ**

Δυνάμει του άρθρου 26 του Νόμου, πρόσωπο το οποίο, κατά την παροχή πληροφοριών για οποιονδήποτε από τους σκοπούς του Νόμου ή των δυνάμει αυτού εκδιδόμενων Οδηγιών, εν γνώσει του προβαίνει σε ψευδή, παραπλανητική ή απατηλή ως προς το ουσιώδες στοιχείο δήλωση ή αποκρύπτει ουσιώδες στοιχείο ή με οιονδήποτε τρόπο παρεμποδίζει τη διενέργεια εξέτασης παραπόνου από τον Φορέα, είναι ένοχο αδικήματος και σε περίπτωση καταδίκης του υπόκειται σε ποινή φυλάκισης που δεν υπερβαίνει τα δύο έτη ή σε χρηματική ποινή που δεν υπερβαίνει τις δέκα χιλιάδες ευρώ (€10.000) ή και στις δύο αυτές ποινές.

**Γ. ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ για Συλλογή και Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα δυνάμει του Νόμου 138(Ι)/2001, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.**

Εγώ ο κάτωθι υπογεγραμμένος (σημειώστε το ονοματεπώνυμό σας) .....  
και με αρ. ταυτότητας ..... συγκατατίθεμαι και εξουσιοδοτώ τον Ενιαίο Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης, όπως προβεί σε φύλαξη και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπούς εξέτασης/χειρισμού του παραπόνου που υποβάλλω με το παρόν έντυπο.

.....  
[Πλήρες Ονοματεπώνυμο]

.....  
[Υπογραφή]

Ημερομηνία: .....

## Δ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

### Δ1. Στοιχεία Παραπονούμενου

Όνομα:		Επίθετο:	
Αρ.Ταυτ.:		Υπηκοότητα:	
Επάγγελμα:			

#### ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ

Οδός:		Αριθμός:	
Διαμ.:		Ταχ. Κώδ.:	
Επαρχία:			

#### ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ (εάν διαφέρει από τη διεύθυνση διαμονής)

Οδός:		Αριθμός:	
Διαμ.:		Ταχ. Κώδ.:	
Επαρχία:			

Κινητό τηλέφωνο:		Τηλέφωνο οικίας:	
Τηλεομοιότυπο (Φαξ):		Ηλ.Ταχ. (e-mail):	

### Δ2. Στοιχεία Χρηματοοικονομικής Επιχείρησης κατά της οποίας στρέφεται το παράπονο

Συμπληρώστε ανάλογα:

(Τράπεζα/Ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος/Ίδρυμα Πληρωμών/Ασφαλιστική Επιχείρηση/Ε.Π.Ε.Υ/Ε.Δ.Α.Κ/Άλλο)

Επωνυμία:			
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ</b>			
Οδός:		Αριθμός:	
Ταχ. Κώδ.:		Επαρχία:	

### Δ3. Αντικείμενο Παραπόνου

#### **Δ3.1. Χρηματικό ποσό που αφορά στο παράπονό σας (μέχρι εκατόν εβδομήντα χιλιάδες ευρώ (€170.000)).**

Νόμισμα	Ποσό	Ολογράφως

Μετατροπή ποσού σε Ευρώ (εάν η διαφορά είναι σε ξένο νόμισμα)	Ολογράφως
€ _____ . _____	

#### **Δ3.2. Περιγραφή Παραπόνου και αποτέλεσμα τυχόν παράβασης**

(I) Συνοπτική περιγραφή παραπόνου και καταγραφή ζημιών που έχουν προκληθεί:

..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
--

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 Σε περίπτωση που χρειαστείτε περισσότερο χώρο, παρακαλώ χρησιμοποιήστε επιπρόσθετη σελίδα που να φέρει την υπογραφή σας και επισυνάψτε την στο τέλος του παρόντος εντύπου.

(II) Πότε ή/και υπό ποιες συνθήκες λάβατε γνώση της επιβλαβούς, κατά την άποψή σας, πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχατε έρεισμα για υποβολή παραπόνου στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο;

Ημέρα	Μήνας	Έτος

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 Σε περίπτωση που χρειαστείτε περισσότερο χώρο, παρακαλώ χρησιμοποιήστε επιπρόσθετη σελίδα που να φέρει την υπογραφή σας και επισυνάψτε την στο τέλος του παρόντος εντύπου.

(III) Έχετε προβεί ή/και γνωρίζετε για την έναρξη οποιασδήποτε διαδικασίας με αντικείμενο το υποβληθέν παράπονο ενώπιον οποιουδήποτε Δικαστηρίου στη Δημοκρατία;

Όχι	
Ναι	

Εάν ναι, σημειώστε αριθμό υπόθεσης: .....

#### Δ.3.3. Υποβολή Παραπόνου προς τη Χρηματοοικονομική Επιχείρηση

(I)	Έχετε προβεί σε υποβολή γραπτού παραπόνου προς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση;	Ναι / Όχι		
Εάν ναι, συμπληρώστε τα (II)-(V) πιο κάτω:				
(II)	Ημερομηνία υποβολής παραπόνου προς τη χρηματοοικονομική επιχείρηση:	Ημέρα	Μήνας	Έτος
(III)	Σας έχει γνωστοποιηθεί η λήψη παραπόνου από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση;  Εάν ναι, πότε;	Ναι / Όχι		
		Ημέρα	Μήνας	Έτος
(IV)	Έχετε λάβει απάντηση από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση;  Εάν ναι, πότε;	Ναι / Όχι		
		Ημέρα	Μήνας	Έτος
(V)	Εξηγήστε συνοπτικά γιατί δεν σας ικανοποιεί η απάντηση της χρηματοοικονομικής επιχείρησης.			

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 Σε περίπτωση που χρειαστείτε περισσότερο χώρο, παρακαλώ χρησιμοποιήστε επιπρόσθετη σελίδα που να φέρει την υπογραφή σας και επισυνάψτε την στο τέλος του παρόντος εντύπου.

## **Ε. ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ/ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΠΙΣΥΝΑΨΕΤΕ**

Παρακαλούμε, όπως ελέγξετε εάν έχετε επισυνάψει τα πιο κάτω έγγραφα και όπως καταγράψετε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο/στοιχείο το οποίο τυχόν έχετε επισυνάψει με το παρόν έντυπο (με αριθμό αναφοράς έκαστου επισυνημμένου εγγράφου).

Α/Α	ΕΓΓΡΑΦΑ	ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΕΤΑΙ; (ΝΑΙ/ΟΧΙ)
1.	Απόδειξη καταβολής τέλους παραπόνου	
2.	Αντίγραφο ταυτότητας ή διαβατηρίου	
3.	Αντίγραφο του παραπόνου που υποβλήθηκε στη χρηματοοικονομική επιχείρηση	
4.	Γνωστοποίηση λήψης παραπόνου από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση (όπου εφαρμόζεται)	
5.	Αντίγραφο απάντησης που λήφθηκε από τη χρηματοοικονομική επιχείρηση	
6.	Αντίγραφο σύμβασης που αφορά στο παράπονο (όπου εφαρμόζεται)	
7.		
8.		
9.		
10.		

### **ΣΤ. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

Δια της παρούσης δηλώνω ότι μέχρι σήμερα δεν έχει εκδοθεί ή/και δεν εκκρεμεί έκδοση απόφασης από Δικαστήριο της Δημοκρατίας ή/και δεν εκκρεμεί οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία ενώπιον Δικαστηρίου της Δημοκρατίας σε σχέση με το υποβληθέν προς τον Φορέα παράπονό μου.

.....  
[Πλήρες Ονοματεπώνυμο]

.....  
[Υπογραφή]

Ημερομηνία:.....

<b>ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΧΡΗΣΗ</b>				
Ημερομηνία παραλαβής				Αύξων Αριθμός:...../.....
	Ημέρα	Μήνας	Έτος	ΚΩΔΙΚΟΣ
Διά χειρός	Τηλεομοιοτυπικώς	Μέσω Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου	Ταχυδρομικώς	
Ημερομηνία Καταβολής Τέλους				ΑΠΙ στο οποίο έγινε κατάθεση:
	Ημέρα	Μήνας	Έτος	
Αριθμός Απόδειξης Πληρωμής Τέλους				